



**ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน
พ.ศ. 2568**

.....

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564 ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด พ.ศ. 2565 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2567 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2568 ข้อ 81 (8) และข้อ 114 (12) ประกอบมติคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ชุดที่ 42 ครั้งที่ 6/2568 เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ. 2568 จึงให้กำหนดระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน พ.ศ. 2568 ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน พ.ศ. 2568”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564 รวมทั้งบรรดาระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และมติคณะกรรมการ อันใดที่กำหนดไว้แล้ว ซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายความว่า สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

“ประธานกรรมการ” หมายความว่า ประธานกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

“กรรมการ” หมายความว่า กรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

“ที่ปรึกษา” หมายความว่า บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการ โดยทำหน้าที่ให้ความเห็นหรือคำแนะนำในการดำเนินงานทั่วไปของสหกรณ์ ซึ่งอาจจะมีค่าตอบแทนหรือไม่ก็ได้

/ “ผู้จัดการ” หมายความว่า...

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

“สมาชิก” หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

“การทุจริต” หมายความว่า การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่นตามประมวลกฎหมายอาญารวมถึงการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น

“การติดสินบน” หมายความว่า การสัญญาว่าจะรับหรือให้ เงิน ทรัพย์สิน สิ่งของ ของขวัญ รางวัล หรือการตอบแทนในลักษณะอื่นใดไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อจูงใจผู้นั้นให้ตัดสินใจ หรือกระทำการ หรือละเว้นกระทำการอย่างใด เพื่อให้ตนได้รับประโยชน์ หรือช่วยให้การนั้นสำเร็จตามประสงค์ของตน โดยมีขอบ

“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องราว หรือเบาะแสกรณีพบเห็นการทุจริต การเรียกรับสินบน หรือการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์ ที่สมาชิก หรือบุคคลอื่นแจ้งต่อสหกรณ์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า บุคคล ผู้แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ข้อ 5 กรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้คณะกรรมการเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดและให้ถือเป็นที่สุด

หมวด 1

บททั่วไป

ข้อ 6 คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ข้อ 7 ให้ผู้จัดการรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนตามระเบียบนี้ให้คณะกรรมการทราบในวันประชุมประจำเดือน

หมวด 2

การเสนอ และรับปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ข้อ 8 ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังนี้

- (1) แจ้งที่สำนักงานสหกรณ์ด้วยตนเอง
- (2) แจ้งผ่าน Web site ของสหกรณ์ <https://www.cddco-op.com/contact-us>
- (3) แจ้งผ่านเบอร์โทรศัพท์สำนักงานสหกรณ์ (เบอร์ 02-143-8144-51)
- (4) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์

/ข้อ 9 การแจ้งปัญหา...

ข้อ 9 การแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ-สกุล
- (2) ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (3) เบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
- (4) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน
- (5) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งพยานหลักฐาน (ถ้ามี) หรือข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว และคำขอให้สหกรณ์ช่วยเหลือเยียวยา โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

ปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่งหรือไม่ชัดเจนหรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นการทุจริต การเรียกรับหรือรับสินบน อาจไม่ต้องมีรายการตามวรรคหนึ่งก็ได้

ข้อ 10 ให้สหกรณ์แจ้งการรับปัญหาหรือข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนหรือแจ้งในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน 7 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง

หมวด 3

ระดับและการจัดการปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ข้อ 11 ระดับของปัญหาหรือข้อร้องเรียนแบ่งออกได้ ดังนี้

- ก. ระดับที่ไม่ร้ายแรง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ปกติทั่วไป เกี่ยวกับการให้บริการหรือสถานที่
- ข. ระดับปานกลาง เป็นเรื่องร้องเรียนที่หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงยิ่งขึ้น อาทิ การปฏิบัติหน้าที่ฝ่าฝืนต่อกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หรือขอความเป็นธรรมในกรณีที่ได้รับความสะดวกหรือการดำเนินงานของสหกรณ์
- ค. ระดับร้ายแรง เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ การดำเนินกิจการ และความเชื่อมั่นของสหกรณ์ อาทิ การทุจริต การดิดสินบน รวมทั้งการแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการดิดสินบน

ข้อ 12 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่เสนอต่อสหกรณ์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายลงทะเบียนรับในสารบบปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ หรือมีข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้ดำเนินการ ดังนี้

- (1) กรณีเป็นการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ให้ส่งเรื่องไปยังผู้จัดการเพื่อพิจารณา
- (2) กรณีเป็นการร้องเรียนกรรมการ ที่ปรึกษา หรือผู้จัดการ ให้ส่งเรื่องไปยังประธานกรรมการเพื่อพิจารณา

/ข้อ 13 เมื่อผู้จัดการ...

ข้อ 13 เมื่อผู้จัดการได้รับปัญหาหรือข้อร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

ก. ปัญหาหรือข้อร้องเรียนระดับไม่ร้ายแรง ให้ผู้จัดการดำเนินการแก้ไข และชี้แจงผู้ร้องเรียนทราบภายในสัปดาห์ทำการนับแต่วันที่ได้รับปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมรายงานประธานทราบผล ต่อไป

ข. ปัญหาหรือข้อร้องเรียนระดับปานกลาง ให้ผู้จัดการตรวจสอบแสวงหาข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ พร้อมรายงานคณะกรรมการเพื่อทราบ ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสามสัปดาห์ทำการนับแต่วันที่ได้รับปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ค. ปัญหาหรือข้อร้องเรียนระดับร้ายแรง ให้ผู้จัดการเสนอปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่อประธานกรรมการเพื่อพิจารณาอบหมายผู้ตรวจสอบภายใน หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ให้เป็นผู้สอบหาข้อเท็จจริง เพื่อเสนอคณะกรรมการพิจารณา ต่อไป ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสี่สัปดาห์ทำการนับแต่วันที่ได้รับปัญหาหรือข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้สามารถขยายระยะเวลาได้อีกครั้งละไม่เกินสามสัปดาห์

ข้อ 14 เมื่อประธานกรรมการได้รับปัญหาหรือข้อร้องเรียนแล้ว ให้พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

ก. ปัญหาหรือข้อร้องเรียนระดับไม่ร้ายแรง ให้ประธานกรรมการดำเนินการแก้ไข และชี้แจงผู้ร้องเรียนทราบภายในสัปดาห์ทำการนับแต่วันที่ได้รับปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมรายงานคณะกรรมการทราบผล ต่อไป

ข. ปัญหาหรือข้อร้องเรียนระดับปานกลาง ให้ประธานกรรมการตรวจสอบแสวงหาข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ พร้อมรายงานคณะกรรมการเพื่อทราบ ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสามสัปดาห์ทำการนับแต่วันที่ได้รับปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ค. ปัญหาหรือข้อร้องเรียนระดับร้ายแรง ให้ประธานกรรมการเสนอปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ให้เป็นผู้สอบหาข้อเท็จจริง เพื่อเสนอคณะกรรมการพิจารณา ต่อไป ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสี่สัปดาห์ทำการนับแต่วันที่ได้รับปัญหาหรือข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้สามารถขยายระยะเวลาได้อีกครั้งละไม่เกินสามสัปดาห์

ข้อ 15 ในการพิจารณาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียน หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ ที่ปรึกษา ผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่ ผู้ร้องเรียนได้ร้องมา ห้ามมิให้กรรมการ ที่ปรึกษา ผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ประกาศ ณ วันที่ 11 มิถุนายน พ.ศ. 2568


(นางสาวชนิษฐา กาญจนรังษินนท์)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนารัฐวิสาหกิจ